

平成30年度 第2回登録モニター電話アンケート結果報告 (平成31年1月8日から1月16日まで実施)

1 アンケート内容

「ホームページ」や「広報物関係」、「アンケート方法」等に関するアンケート

2 アンケートの目的

今回のアンケートでは、主に後期高齢者医療制度の広報に関係している内容について、モニターの皆さまからの率直なご意見をお伺いすることで、今後更なる改善に活かしていきたいと考えております。

3 回答状況

アンケート同意者数	16人
アンケート回答者数	15人
アンケート回答率	93%

【問合せ先】

〒221-0052

横浜市神奈川区栄町8番地1 ヨコハマポートサイドビル9階

神奈川県後期高齢者医療広域連合事務局

企画課企画情報係 広報・広聴担当

TEL045-440-6714 FAX045-441-1500

平成 30 年度 第 2 回
登録モニター電話アンケート
調査結果報告書

第1問

(期間前にホームページを見ていただくよう依頼の上、)
神奈川県後期高齢者医療広域連合のホームページをご覧いただいた感想をお聞かせください。

1. 自由回答
2. ホームページを閲覧できない。

選択肢	1	2
回答数	9	6

(自由回答) ※抜粋

- ・医療費通知はホームページから帳票 OCR ソフトに落として加工できるようにしてほしい。
- ・関連リンク（県内の市町村のホームページと他広域連合のホームページリンク掲載）は良い。
- ・わかりにくい。読みたいと意欲にならない印象。
- ・平成 30 年度歯科健康診査についてより詳しく掲載した方が良い。
- ・保険料算出が紛らわしい。年金のみではなく他のフローも表示した方が良い。
- ・簡単で分かりやすい。

第1問目については、ホームページの見やすさ、使いやすさ等についての調査を目的としております。

「医療費通知」、「歯科健診」、「保険料」などに関するご意見をいただきました。

第2問

(ホームページ閲覧可能な方のみ)

神奈川県後期高齢者医療広域連合のホームページ内で、最も役に立った記事は何でしょうか。

(自由回答) ※抜粋

- 一人あたりの給付金額と保険料及び、保険料平均金額について。
- 広域連合の財政及び、負担割合について。
- HP の関連リンク。
- 特にないが、かんたん検索をもっと分かりやすくしてほしい。
- 医療機関へのかかり方。
- 高額療養費について。
- 最近の医療事業データについて。

第2問目については、ホームページの中で、有効活用されているページの調査を目的としております。

「給付」、「保険料」、「医療事業」関係等についてのご意見をいただきました。

第3問

後期高齢者医療制度について不明点があった際、疑問を解決するためにまず初めにホームページを利用しようと思いませんか。

1. はい
2. まずは、後期高齢者医療広域連合のコールセンターまたは市区町村に電話で問い合わせようと思う。
3. いいえ

選択肢	1	2	3
回答数	6	7	2

(自由回答) ※抜粋

- 自治体に直接行く。なお、年齢到達者の負担割合の理由、世帯で割合が同一になる点が分かりにくかった。
- 神奈川県庁に行って確認する。

第3問目については、後期高齢者医療制度について不明点があった場合に、まず、ホームページで解決できることはホームページを利用して解決するか、の調査を目的としております。

回答については、選択肢「1」と「2」が多数を占める結果となりました。

第4問

現在、後期高齢者医療制度の中で、関心の高いものは何ですか。

(自由回答) ※抜粋

- 一人あたりの給付金額及び保険料について。
- 医療費の負担増及び負担割合について。
- 保険料が高いことや、負担割合が1割と3割しか無いこと。
- 保険料軽減の均等割額と所得割額について。
- 広域連合に加入しなくてはならない理由について。
- 保険料について。(4名)
- 自己負担割合について。(2名)
- 病気になってからの情報及び、予防について。
- 医薬分業について。

第4問目については、後期高齢者医療制度の中で、今後、広報に力を入れるべき内容を把握するため調査しております。

回答内容については、自己負担割合や保険料についての内容のご意見が主にございました。

第5問

「広報かながわ広域連合第23号」をご覧いただき、分かりづらいつと感じた記事はございましたか。

(自由回答) ※抜粋

- 印象が薄い。
- 今号のポイントが目立たない。市町村と広域連合の役割をもっと大きく書くべきだ。
- 課税所得の算出方法について。
- 3ページと5ページが分かりにくい。高齢者の体調健康維持の支援制度がどうなっているか分からない。
- 数字に圧力を感じる。
- 接骨院や整骨院の保険適用について具体的ではない点が分かりづらいつ。

第5問目については、今後できるだけ、読者の方に対し、分かりやすく、多くの情報を伝えるためにどのようにすべきかを検討するために、調査をしております。

回答については、広報紙自体及び重要なポイントが目立たないといったご意見や、後期高齢者医療制度についての内容が分かりやすく記載されていないといったご意見がございました。

第6問

広報物に載せた方が良いと思う記事内容がありますか。

(自由回答) ※抜粋

- 加入者の中で何人位病院にかかっているのか知識として知りたい。
- 高齢者が具体的に病気回復の実体験や健康になる情報がほしい。
- よくある質問をまとめた記事。
- 後期高齢者医療制度への加入条件について。
- 予防医療、未病対策について。
- 高額療養費のメリットを大きく記載してほしい。
- 健康診査の案内について。
- 75歳以上の広域連合に関する書類申告を簡単にする方法や、70歳から75歳未満の保険証についても掲載した方がよい。

第6問目については、後期高齢者医療制度に係る内容で、広報物に掲載した方がよい内容について調査しております。

現状ある記事について、具体的に記載してほしいといったご意見や、現状、含まれていない内容の記事についてのご意見がございました。

第7問

「広報かながわ広域連合」について、現在、市区町村窓口や病院協会に所属している病院、老人クラブ等に配架していますが、他に配架した方が良いと思う場所がありますか。

1. 自由回答
2. 現在の配架先で良いと思う。
3. 特になし

選択肢	1	2	3
回答数	7	2	6

(自由回答) ※抜粋

- 社会福祉協議会、地域包括支援センター
- 企業
- 図書館、大型スーパー、駅構内

第7問目については、「広報かながわ広域連合」の配架先について調査した質問でございます。

公的な機関以外へ配架をした方が良いとのご意見もございました。

第8問

「広報かながわ広域連合」について、配架以外の周知方法で、良いと思う方法があれば教えてください。

(自由回答) ※抜粋

- インターネットで配信する。
- パソコン・スマホでフェイスブックやラインを使って周知する。
- 現状で良い。
- 公民館に置く。町内会への回覧。
- スマホアプリを活用する。

第8問目については、「広報かながわ広域連合」について、現在行っている配架以外の方法で、良い周知方法について調査を目的とした質問です。

回答については、インターネットを利用して周知する内容が多くございました。

※神奈川県後期高齢者医療広域連合ホームページに「広報かながわ広域連合」を掲載しております。

第9問

「広報かながわ広域連合」の表紙について、何かご意見ございましたらお聞かせください。

1. 目を引き、見やすい。(自由回答)
2. 地味で見にくい。(自由回答)
3. その他(自由回答)

選択肢	1	2	3
回答数	2	1	12

(自由回答) ※抜粋

- ・字は大きい方がより見やすい。(3名)
- ・県のたよりを参考にした方が良い。
- ・地域の写真や絵があると良い。
- ・ポイントがわかるように大きくした方が良い。
- ・年寄りくさいので明るくした方が良い。

第9問目について、「広報かながわ広域連合」の表紙について、手に取っていただくきっかけとして、表紙がどのような印象を与えているか、調査することを目的としています。

回答については、字の大きさについて及び、明るい印象にした方が良い、等のご意見がございました。

第10問

後期高齢者医療制度について、被保険者を含め、他の世代にも周知をしたいと考えておりますが、どのような周知方法が良いと考えますか。何かご提案があればお教えてください。※複数回答可

1. 「県のたより」に載せる。
2. ポスターで周知する。
3. その他（自由回答）

選択肢	1	2	3
回答数	7	3	12

（自由回答）※抜粋

- ターゲットの年齢を絞っての広報紙作成、及びインターネットの活用をする。
- 他の世代への周知は難しい。
- 現在の広報が良い。
- 学校の社会科授業に制度指導を取り入れる。
- 各市町村の広報に掲載する。（1年に2、3回）
- 説明会場を設ける。
- スマホアプリの活用をすると良い。
- 地域の回覧やホールや公民館での勉強会をする。

第 10 問目について、被保険者以外の方への広報についての調査を目的としております。

回答については、選択肢「1」の「県のたより」が多く、選択肢「3」についても様々なご意見を挙げていただきました。

第 11 問

神奈川県後期高齢者医療広域連合が行うアンケートの方法について、良いと思う方法をお教えてください。※複数回答可

1. 電話（口頭形式）
2. 紙（記入形式）
3. その他（自由回答）

選択肢	1	2	3
回答数	7	10	7

（自由回答）※抜粋

- ・マークシート式で郵送する。
- ・インターネットでの書込回答をする。
- ・パソコン・スマホのメールやラインを利用する。
- ・会場でグループトークをやめた意味がわからない。たくさんの意見を取り入れられたので、年に 1 から 2 回のグループトークをするべきだと思う。
- ・会場を設けて年に 1 度はグループディスカッションをする。もしくは、パソコンで回答をする。
- ・会場でグループトークをする。
- ・スマホとインターネットで回答をする。

第11問目について、アンケートをする際の方法についての調査です。

回答については、紙でのアンケートが良いという選択肢「2」を選択された方が最も多い結果となりました。なお、その他の意見として、インターネットを活用した方法についてのご提案もございました。

※神奈川県後期高齢者医療広域連合では、平成29年度まで、「登録モニター懇談会」を行っておりました。しかし、年々参加人数が減少傾向にあったため、平成30年度からは「登録モニター懇談会」を廃止し、登録モニターかつ同意がいただけた方及び、コールセンターへの入電者に対する電話アンケートを行っております。

第12問

全国の広域連合のホームページの中で見やすい都道府県のホームページがあれば教えてください。また、理由も教えてください。

【参考】神奈川県後期高齢者医療広域連合リンク

<https://www.union.kanagawa.lg.jp/about/1001021.html>

1. ある。(どの都道府県の広域連合か。)
2. ない。(どの都道府県も見づらい等)
3. 神奈川県後期高齢者医療広域連合が一番見やすい。
4. わからない。(ホームページを閲覧できない等含む。)

選択肢	1	2	3	4
回答数	0	0	2	13

(自由回答) ※抜粋

- 全国違う事を知らなかった。
- 広域以外にも市区町村のホームページを参考にしている。
- 藤沢市の手紙やホームページは見やすい。

第12問目について、他の広域連合ホームページと比較し、どのように感じるか調査することを目的としております。

回答については、ほとんどの方が選択肢「4」を選択しております。上記URLの関連リンクまでたどり着けなかったといったご意見もございました。
